

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO

CVE-2011-10158 *Notificación de la resolución del expediente sancionador 58/11/TUR.*

No habiéndose podido notificar a través del Servicio de Correos a doña Sara Ruiz Ruiz como titular de la "Pensión Tajahierro", la resolución del expediente sancionador arriba referenciado, se hace público el presente anuncio en cumplimiento de lo previsto en el artículo 59.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

Expediente nº 58/11/TUR.
Establecimiento "Pensión Tajahierro".
Titular: Doña Sara Ruiz Ruiz
N. I. F.: 72098649-C.
C/ Hdad. Donantes, 1 - 2º B.
39200 - Reinosa.

"Vistas las actuaciones llevadas a cabo por esta Dirección General de Turismo, así como los documentos incorporados al expediente sancionador nº 58/11/TUR, y considerando los siguientes:

1.- Antecedentes de hecho.

Primero.- El 20 de octubre de 2010 se presenta reclamación formulada por don Avelino García González, en la que expone:

"El día 24 de agosto de 2010 a las 12:58 horas, realicé por Internet una reserva en la web <http://www.infohostal.com> de una habitación en el Hostal Tajahierro de Reinosa que comprendía la estancia de tres noches (fecha de llegada 18 de septiembre de 2010 - fecha de salida 21 de septiembre de 2010); con un depósito pagado previamente que asciende a 9,57 euros, como se puede comprobar en el anexo núm. 1 que se adjunta. En dicho anexo se puede comprobar la reserva confirmada en el mencionado hostel (núm. de localizador 64008-30427-BSBK).

Sobre las 17:00 horas del día 18 de septiembre de 2010, me personé en el mencionado establecimiento hostelero y cuál fue mi sorpresa que al entrevistarme con la responsable o gerente, me comunica que ellos no han recibido notificación alguna de la reserva que he realizado y que lo siento pero que no me puedo alojar en el hostel ya que se encuentra completo en esos momentos...

Al siguiente día, sobre las 11:00 horas, con la finalidad de realizar mis quejas por el mal servicio prestado, entré en la web de Infohostal...

La respuesta que obtengo por parte de la responsable o ejecutiva de cuentas de "Infohostal" es la siguiente (la veracidad de dicha respuesta se puede comprobar también en el anexo núm. 2 que se adjunta):

Estimado Avelino,

En primer lugar le pedimos disculpas por lo sucedido y en segundo lugar le informamos que el error no proviene de nuestra parte. La disponibilidad y precio que un cliente ve en la página es la que introduce el alojamiento. Nosotros somos un canal de venta que cede un espacio a los alojamientos para que vendan lo que quieran a través de su cuenta.

CVE-2011-10158

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

Una vez hecha la reserva se envía un email con la confirmación, usted la recibió por lo que el alojamiento también al igual que nosotros. Si usted pudo reservar es porque el hotel puso disponibilidad para esa fecha.

Entendemos que tome medidas legales porque usted se ha visto perjudicado, pero en este caso la culpa no proviene de la página web ya que funciona de intermediario. Ha sido del alojamiento que ha creado overbooking y que en caso de crearlo tiene que buscar al cliente un alojamiento alternativo como indica la ley de turismo.

Ante dicha respuesta y sintiéndome engañado, procedo a enviar un email a la gerente del "Hostal Tajahierro" informándola de la respuesta que me ha dado "Infohostal", como se puede comprobar anexo núm. 3 que se adjunta.

He estado hablando con ellos y efectivamente su reserva no aparece en mi fichero ya que han tenido una problemas con los programas y han borrado la información (esa es la explicación que me han dado), me han eliminado su reserva y otras dos mas que esta mañana me han vuelto ha enviar. No le he eliminado por overbooking ya que las últimas dos habitaciones las he dado ese mismo día por la mañana como creo le comenté en su momento, y si lo yo le comunique ese día en el hostel no fuese cierto no hubiese intentado ponerme en contacto con dicha empresa."

Segundo.- Girada visita de inspección, el 3 de diciembre de 2010 se obtiene la versión del responsable del establecimiento que en síntesis declara:

"Doña Sara Ruiz Ruiz, persona encargada del establecimiento, manifiesta que el reclamante se personó en el establecimiento el día 18 de septiembre de 2010 informando tener una reserva de alojamiento para los días 18 al 21 de septiembre realizada a través de la central de reservas Infohostal (www.infohostal.com) con número de localizados 64008-30427-BSBK, habiendo efectuado un depósito de 9,57 euros. Afirma que el establecimiento no había recibido notificación alguna por parte de la central de reservas y dado que en estas fechas la pensión se encontraba completa no pudo alojarle el primer día pero sí los dos siguientes, cobrándole dos días y descontándole los 9,57 euros de la reserva. Admite que ha tenido varios problemas en la tramitación de distintas reservas con Infohostal pero en ningún momento ha creado overbooking, tal y como afirma la central de reservas en la explicación dada al cliente vía email.

Por la documentación presentada por don Avelino García González se comprueba que la reserva fue realizada a través de Infohostal en fecha 24 de agosto de 2010 y que la central de reservas advierte al cliente que está contratando directamente con el establecimiento seleccionado y que Infohostal se limita únicamente a facilitar el contacto y la transacción a través de su página web.

Por parte de la inspección se solicita copia de la factura emitida y la ficha de admisión, no estando disponible en ese momento en el local, comprometiéndose a ser remitida a la mayor brevedad posible a las dependencias del Servicio de Actividades Turísticas."

Tercero.- El 18 de febrero de 2011 se acordó el inicio del expediente sancionador por la presunta comisión de tres faltas leves y una falta grave, consistentes en no emitir la correspondiente factura al cliente, la prestación de servicios con deficiencias leves, la omisión de entrega a los clientes de la hoja de admisión, y la reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles. Dicho acuerdo de inicio fue notificado el 11 de marzo de 2011.

Frente a dicho acuerdo de inicio no se han formulado alegaciones.

Cuarto.- Con fecha 5 de mayo de 2011 se formuló el oportuno Tramite de Audiencia del expediente 58/11/TUR. Dicho trámite fue publicado en el B. O. C. del día 30 de mayo de 2011 y en el Ayuntamiento desde el 26 de mayo hasta el 6 de junio de 2011.

Frente a dicho trámite no se han formulado alegaciones.

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

2.- Normas sustantivas infringidas.

2.1.- El artículo 21 c) de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria. Son obligaciones de las empresas turísticas:

“Facilitar los servicios en los términos contratados de acuerdo con la categoría del establecimiento y con lo dispuesto en las diversas reglamentaciones de las actividades turísticas. La prestación de los servicios no podrá ser interrumpida a no ser por causa imputable al usuario recogida en el artículo 24 de esta Ley.”

2.2.- El artículo 26 del Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en Cantabria, dispone:

“En todo caso el cliente deberá ser notificado, antes de su admisión, del precio que le será aplicado, a cuyo efecto se le hará entrega de una hoja en la que constará nombre y categoría del establecimiento, habitación que le es asignada, precio de la misma y fechas de entrada y salida. Dicha hoja firmada por el cliente, tendrá valor de prueba a efectos administrativos y su copia se conservará en el hotel a disposición de la inspección durante un año.

Será objeto de sanción cualquier desviación al alza, de los precios contenidos en la declaración sometida al sellado de la Dirección Regional de Turismo.”

2.3.- El artículo 33 del Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en Cantabria, dispone:

“Uno. Cuando los clientes hubieran reservado unidades de alojamiento determinadas, con especificación de número o situación, la empresa estará obligada a ponerlas a disposición de aquéllos en la fecha convenida. Si la reserva fuese por unidades indeterminadas, el titular del alojamiento deberá poner a disposición de los huéspedes aquellas que reúnan las mismas características que las que fueron pactadas.

Dos. Las reservas deberán estar conformadas por cualquier sistema que permita acreditar su constancia.”

2.4.- El artículo 40 del Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en Cantabria, dispone:

“Los establecimientos hoteleros expedirán obligatoriamente factura a todos los clientes.”

2.5.- El artículo 41 del Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en Cantabria, dispone:

“Las facturas llevarán numeración correlativa que figurará en el original y en el duplicado de las mismas. Los establecimientos estarán obligados a conservar los duplicados de las facturas para su comprobación por los organismos competentes, durante el plazo de un año a partir de las fechas en que fueron extendidas.

En todo caso, en la factura habrá de figurar nombre del establecimiento, modalidad y categoría, nombre del cliente; número de la habitación; número de personas por habitación; fecha de entrada y salida, y fecha de expedición de la factura. Además deberán figurar las tasas, impuestos y demás requisitos a que obligue la normativa fiscal vigente.”

2.6.- El artículo 42 del Decreto 50/1989, de 5 de julio, sobre ordenación y clasificación de los establecimientos hoteleros en Cantabria, dispone:

“Los establecimientos hoteleros podrán confeccionar sus facturas por sistema manual o por procedimientos mecánicos, debiendo en ambos casos expresar indubitablemente los diversos servicios prestados, sea nominalmente o en clave, cuya explicación aparecerá inexorablemente en el impreso, procurando la separación entre servicios ordinarios (alojamiento, pensión alimenticia, desayuno, comida o cena) y otros servicios denominados extras (lavado y planchado, teléfono, aguas minerales, infusiones, vinos, etcétera).

En todo caso las facturas aparecerán desglosadas por días y conceptos sin que baste la expresión de los totales.”

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

3.- Tipificación.

3.1- Los hechos descritos pueden ser constitutivos de:

— Una infracción administrativa leve, según lo previsto en el artículo 56.2 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria que dispone:

“No expedir o hacerlo sin los requisitos exigidos, facturas o justificantes de cobro por los servicios prestados o no conservar sus duplicados durante el plazo de un año.”

— Una infracción administrativa leve, según lo previsto en el artículo 56.3 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria que dispone:

“Las deficiencias leves en la prestación de los servicios, decoro de los establecimientos, limpieza de sus locales y enseres y funcionamiento de sus instalaciones y mobiliario.”

— Una infracción administrativa leve, según lo previsto en el artículo 56.9 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria que dispone:

“La omisión de la entrega a los clientes de los establecimientos hoteleros de la preceptiva hoja de admisión, con indicación de la unidad de alojamiento, los precios aplicables y demás extremos exigidos.”

— Una infracción administrativa grave, según lo previsto en el artículo 57.13 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria que dispone:

“La reserva confirmada de plazas en número superior a las disponibles.”

3.2.- Las infracciones descritas pueden ser sancionadas con:

Para las infracciones leves (art. 60):

- a) Apercibimiento.
- b) Multa de hasta seiscientos euros (600 €).

Para las infracciones graves (art. 61):

- a) Multa desde seiscientos uno euros (601 €) hasta seis mil euros (6000 €).
- b) Suspensión del ejercicio de profesiones o actividades turísticas o clausura del establecimiento por un periodo no superior a tres meses.

4.- Competencia.

En virtud de la calificación máxima asignada a la infracción administrativa cometida es el Director General de Turismo el órgano competente para dictar la Resolución de sanción de apercibimiento o multa hasta los 6.000 €, el Consejero de Cultura, Turismo y Deporte en multas de hasta 30.000 € y suspensión de actividades y clausura por período de hasta 3 meses, y el Consejo de Gobierno para las sanciones de suspensión e inhabilitación según el artículo 62, todo ello a tenor de lo dispuesto en el artículo 66 de la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo.

5. Hechos probados.

Ha quedado probado que don Diego Izaguirre Martínez en su calidad de titular del establecimiento “Pensión Tajahierro”, sito en la calle Pelilla, 8 de la localidad de Reinosa, no emitió la correspondiente factura al cliente ni la preceptiva hoja de admisión, además de reservar plazas en número superior a las disponibles.

6. Responsabilidad.

Se considera responsable de la infracción a doña Sara Ruiz Ruiz con N. I. F. 72098649C en calidad de titular del establecimiento “Pensión Tajahierro”, que estaba situado en la calle Pelilla, 8 de la localidad de Reinosa.

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

7. Graduación de la sanción.

Es de aplicación el artículo 131 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus apartados segundo y tercero dispone que "El establecimiento de sanciones pecuniarias deberá prever que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas".

"...En la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar: a) la existencia de intencionalidad o reiteración, b) La naturaleza de los perjuicios causados, c) la reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme".

En virtud de lo dispuesto en el artículo 56.12 de la Ley, se podrá calificar como leve "Cualquier infracción que aunque tipificada como grave no mereciera tal calificación en atención a su naturaleza, ocasión o circunstancia". Dado que pudo ser un error por parte del establecimiento el no comunicar a su canal de venta "infohostal" el que el establecimiento se encontraba completo en esas fechas para que no se procediese a confirmar reservas en número superior a las disponibles, son causa suficientes para poder recalificar la infracción de grave a leve, manteniendo la calificación jurídica del resto de las infracciones cometidas.

Igualmente el artículo 4.3 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, "en defecto de regulación específica establecida en la norma correspondiente, cuando lo justifique la debida adecuación entre la sanción que deba aplicarse con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y las circunstancias concurrentes, el órgano competente para resolver podrá imponer la sanción en su grado mínimo".

Por lo tanto procede imponer la infracción en el grado mínimo dentro de las infracciones leves.

En su virtud, vista la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Ley de Cantabria 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación del Turismo de Cantabria, la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria y el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora y demás normas de general y procedente aplicación,

RESUELVO

Imponer a doña Sara Ruiz Ruiz, con N. I. F. 72098649-C como titular del establecimiento denominado "Pensión Tajahierro", las siguientes sanciones:

— La sanción de 50€ de multa por no expedir factura por los servicios prestados art. 56.2 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria.

— La sanción de 50€ de multa por tener deficiencias en al prestación del servicio, art. 56.3 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria.

— La sanción de 50€ de multa por la omisión de entrega de la preceptiva hoja de admisión, art. 56.9 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria.

— La sanción de 150€ de multa por reserva confirmada en número superior a las disponibles art. 56.12 de la Ley 5/1999, de 24 de marzo, de Ordenación de Turismo de Cantabria.

Lo que hace un total de 300 euros en concepto de multa

MARTES, 26 DE JULIO DE 2011 - BOC NÚM. 143

RECURSOS

Frente a la presente resolución que no agota la vía administrativa, se podrá interponer recurso de alzada de conformidad con lo establecido en el artículo 128 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ante el excmo. sr. consejero de Cultura, Turismo y Deporte, en el plazo máximo de un mes a contar desde el día siguiente a aquél en que se produzca la recepción de la presente notificación.

Transcurrido dicho plazo sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos.”

Santander, 7 de julio de 2011.
El director general de Turismo,
José Carlos Campos Regalado.

[2011/10158](#)